

捌 行旅服務

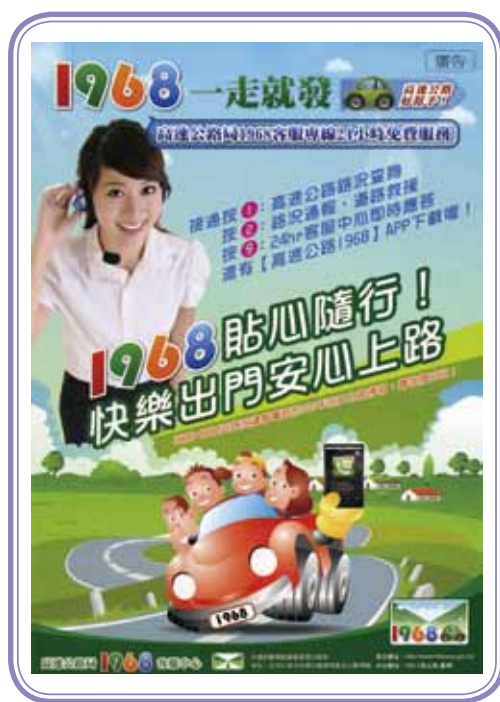
一 1968 客服專線

本局於 101 年 1 月 1 日啓用 1968 客服專線，並於 4 月 1 日起改為免費服務，提供語音路況查詢、路況通報、道路救援及用路諮詢等整合式電話服務，至 12 月底已服務約 54 萬人次，整體民衆滿意度達 9 成，深獲各界好評。

1968 客服專線已提供全方位用路服務，為創造新一代高速公路互助之用路文化，本局需要您的幫忙，如發現路面坑洞、散落物或路側車輛故障急需救援等，請多利用 1968 客服專線通報，1968 將成為大家用路的好幫手。



「1968 客服專線」宣導摺頁



「1968 客服專線」宣導海報

二 高速公路服務區經營理念

高速公路服務區設置之目的，主要在於考量駕駛人及車輛經過長途行車後，提供用路人必要之休憩需求，並提供車輛作適當之油料補給及檢修，以維持高速公路行車安全。

國道為封閉之收費道路系統，服務區在封閉系統內，作為國道第一線直接提供服務之場所，理應回歸公共服務之本質，提供各項優質多元服務設施給用路人自由使用，對於區內銷售商品之品質及價格，亦應與臨近之城市相同，不應有所差別待遇，高速公路局向來倡導以「服務為導向」的服務策略，隨著時代環境的演變，用路人服務的需求不斷提升，現階段服務區的經營策略更應提升為「與顧客同理心」，唯有站在顧客立場去設想，所提供的服務才會真正符合顧客所需，是以，未來高速公路服務區的經營理念，要確實回歸公共服務本質，在契約期滿重新招商時，將主動調降權利金，促使經營廠商提供物美價廉多元商品，兼顧在地化的特色，並能結合生態環保等因素，不僅要成為用路人行旅中途短暫的休息的地方，未來將朝觀光旅遊的景點發展與邁進，如此才是真正具有特色的服務區。

未來服務區的招商策略，將著重在廠商的經營理念及特色提案，促使服務區提供全方位且優質的服務品質，進而帶動商機，真正達到政府、民間廠商與用路民衆三贏之境界。

三 101 年度辦理 5 處服務區招商作業

高公局所轄 14 處服務區均依促參法採 OT 方式招商經營管理，本 (101) 年度經營契約期滿重新辦理之招商案計有西螺、新營、東山 / 關廟、古坑等 5 處服務區 4 件招商案，招商規範設計仍依循新修正機制，以「平價策略」訴求為主軸，主動調降權利金收取比率，致力減輕經營廠商營運成本，達到降低商品售價目的，另搭配營運績效評估優良續約機制，督促廠商提昇服務品質。

四 服務區基本資料介紹

(一) 主題特色簡介

| 國道 | 服務區 | 經營廠商 | 經營期限 | 主題特色 |
|-----|-----|--------------|--------------------------|---|
| 國 1 | 中壢 | 海景世界企業股份有限公司 | 100.05.16 至 106.05.31 | 以「旅行・映象臺灣」為主題，運用生活博物館概念，打造主題式服務區群。中壢服務區鄰近桃園國際機場，具有臺灣門戶之意象的功能，更是行銷臺灣之窗口，以「世界窗口，夢想啓航—魅力臺灣向前 GO」為主軸。 |
| | 湖口 | 海景世界企業股份有限公司 | 100.05.16 至 106.05.31 | 以「老街風華・寶島樂園—與您相約在 1974 年」為主題，透過規劃設計手法及裝置藝術運用，以充滿懷舊及古趣之休息氛圍，形塑台灣文化記憶的樂園。 |
| | 泰安 | 南仁湖育樂股份有限公司 | 100.03.01 至 106.02.28 | 以「綠野仙蹤・音樂繪」為主軸，塑造空間特色。 北站：生態主題公園，營造童話情境的戶外空間，導入童趣的休憩設施，公園綠地營造「甲蟲」、「蝴蝶」棲地及建構「松鼠步道」。 南站：歐式噴泉花園，配合主題設置街道家具及木頭創作藝術品，植栽修剪補植加強景觀美化，休憩座椅及夜間照明改善。 |
| | 西螺 | 新東陽股份有限公司 | 96.03.01 至 102.02.28 | 在外觀上以「森林意向」的圖騰立面設計，自然休憩亭與正面迴廊之「光之廊道」，結合雲林特有的布袋戲文化，設置「親子布袋戲操偶戲台」。 |
| | 新營 | 大西洋飲料股份有限公司 | 96.03.01 至 102.02.28 | 以「和風驛棧」為主軸，整體景觀導入自然元素：綠、光、風、聲、水。 |



| 國道 | 服務區 | 經營廠商 | 經營期限 | 主題特色 |
|-----|-----|--------------|--------------------------|--|
| 國 1 | 仁德 | 統一超商股份有限公司 | 100.05.26 至 106.05.31 | 以「周而復始，循環不息」為中心架構，結合當地自然及人文景觀的相關概念，將復古傳統的元素及「南瀛風采」以全新設計置入空間規劃中，藉由南北兩站不同設計手法，呈現「Old is New」的「南瀛新象」。 |
| 國 3 | 關西 | 新東陽股份有限公司 | 100.06.01 至 106.05.31 | 從關西美景與客家樂天的生活態度，創造出「樂活客棧、關西新風情」為區站主題的規劃方向。 |
| | 西湖 | 義美食品股份有限公司 | 97.10.16 至 103.12.06 | 南北大廳設大型水晶吊燈，金字塔屋頂設 LED 燈。 |
| | 清水 | 新東陽股份有限公司 | 97.09.01 至 103.8.31 | 配合輪船造型建築，以海洋為主題。 |
| | 南投 | 新東陽股份有限公司 | 97.04.16 至 103.04.15 | 原住民文化為主軸，利用原住民圖騰宣揚原住民特色。 |
| | 古坑 | 海景世界企業股份有限公司 | 96.07.02 至 102.07.01 | 以「花卉、彩虹、咖啡」營造古坑服務區浪漫氣氛，以歐式裝潢串聯戶外公園、露天咖啡座、水舞廣場以創造戶外休憩空間，網羅雲嘉地區美食。 |
| | 東山 | 統一超商股份有限公司 | 96.04.16 至 102.04.15 | 以 200 年樹齡之老榕樹為其特色地標，號稱東南亞最大公路服務區。以 LOHAS 綠概念呈現的東山服務區，戶外設噴泉廣場、榕樹舞台、林蔭迴廊與湖島幔亭。 |
| 國 5 | 關廟 | 大西洋股份有限公司 | 97.11.23 至 103.11.22 | 設置鳳冠竹影主題館及關廟麵工作坊；公廁牆面設置以關廟鄉民為鳳梨頭造形之公共藝術。 |
| | 石碇 | 大西洋飲料股份有限公司 | 100.06.16 至 106.08.31 | 以「陽光市集」為主軸，塑造石碇服務區主題特色，進行整體環境規劃設計。將「市集」概念帶入空間之中，再配合太陽光能運用，拉近自然與服務區的距離，設計光線、設計風潮，也設計出旅人的好心情。 |

(二) 重要之免費服務設施

| 服務設施 | 服務項目 |
|--------|--|
| 公廁 | 提供清潔、安心、明亮、綠美化及貼心的優質公廁。 |
| 服務臺 | 提供代售回數票、輪椅與嬰兒車借用、廣播、失物招領、手機充電、兌換零錢、傳真、影印、交通路況與旅遊資訊等服務。 |
| 哺（集）乳室 | 提供紙尿布、熱水、嬰兒床等服務。 |
| ATM | 提供提款、轉帳、餘額查詢等服務。 |
| 無線上網 | 休息大廳全區免費無線上網。 |
| 停車場 | 提供各型大小車、聯結車免費停車。 |
| 景觀休憩區 | 提供優美植栽景觀供用路人觀賞。 |
| 寵物籃 | 提供用路人攜帶寵物置放。 |
| 駕駛人休息室 | 提供駕駛人短暫休息睡眠。 |

(三) 各服務區主題特色景觀

1. 中壢服務區



商務客旅空間



私房花園景點

2. 湖口服務區



老街風華復古風



伴手禮專區



3. 泰安服務區



綠野仙蹤童話風格



歐式景觀後花園

4. 西螺服務區



傳統布袋戲演出



服務區夜景

5. 新營服務區



南洋風格戶外景觀



明亮寬敞服務大廳

6. 仁德服務區



琳琅滿目櫃位商品



多元公共服務設施

7. 石碇服務區



多元化服務設施



寬敞明亮大廳

8. 關西服務區



客家花布的入口意象



舒適悠閒用餐區



9. 西湖服務區



公共藝術同心獸



2樓用餐區

10. 清水服務區



專業服務形象



太陽能設施運用

11. 南投服務區



唐風餐飲區



日月生態池

12. 古坑服務區



綠色隧道



這一站幸福入口意象

13. 東山服務區



生動活潑立體公仔



獨特造型外觀

14. 關廟服務區



挑高明亮空間



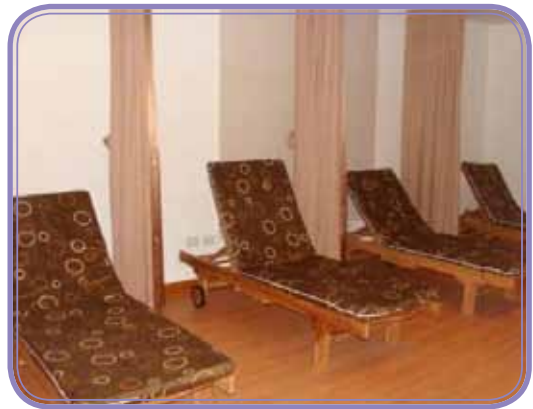
俯視全景圖



五 駕駛人休息室

為避免疲勞駕駛，高公局自 101 年元月開始在國道 1 號北、中、南湖口(南下)、泰安(南下)、新營(北上)等 3 處服務區設置駕駛人休息室及淋浴設施，免費提供駕駛人登記使用。透過各種管道，加強宣導駕駛人，多加利用休息室相關設施，及公警局加強疲勞駕駛防制等作為下，確實有降低疲勞駕駛事故發生之效益。

高公局強調，提供用路人更貼心及優質服務，一直是高公局努力目標，服務區契約期滿後，將持續以新機制招商，除推動商品售價平價策略外，亦規劃提供駕駛人短暫休憩空間，目前關西服務區已於賣場 2 樓設置駕駛人休息室，另今年已完成重新招商之西螺、新營(南下)、東山、關廟等服務區，亦將於 102 年重新簽約後陸續設置駕駛人休息室，擴增休息室服務據點，以減少疲勞駕駛增進行車安全。



六 加油服務

(一) 為服務用路人，國道 1 號高速公路各服務區及交流道共設置 22 處加油站，國道 3 號設置關西、清水、南投、古坑、東山、關廟南下與北上等 7 處加油站，有效解決用路人行車加油不便之問題。

(二) 各加油站每日 24 小時提供加油、洗車、簡易保養、免費加水、充氣及代售回数票等服務。

單位：億

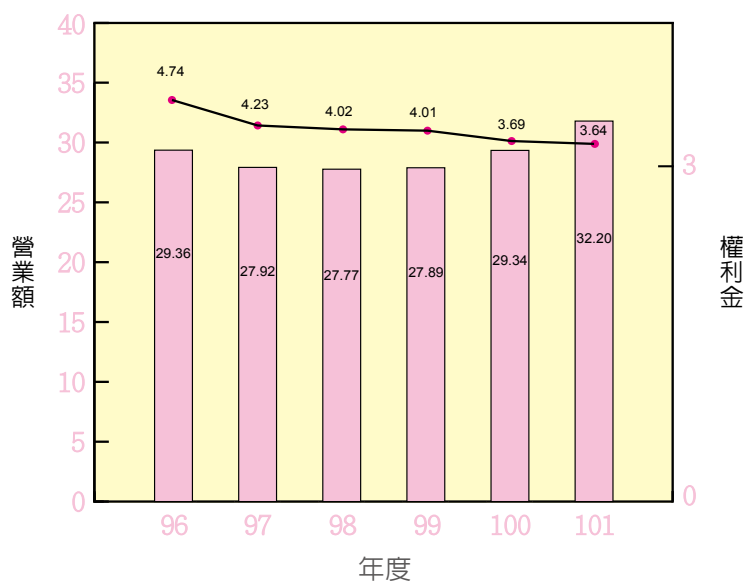


圖 1. 服務區 96-101 年營業額、權利金

單位：萬人

單位：元

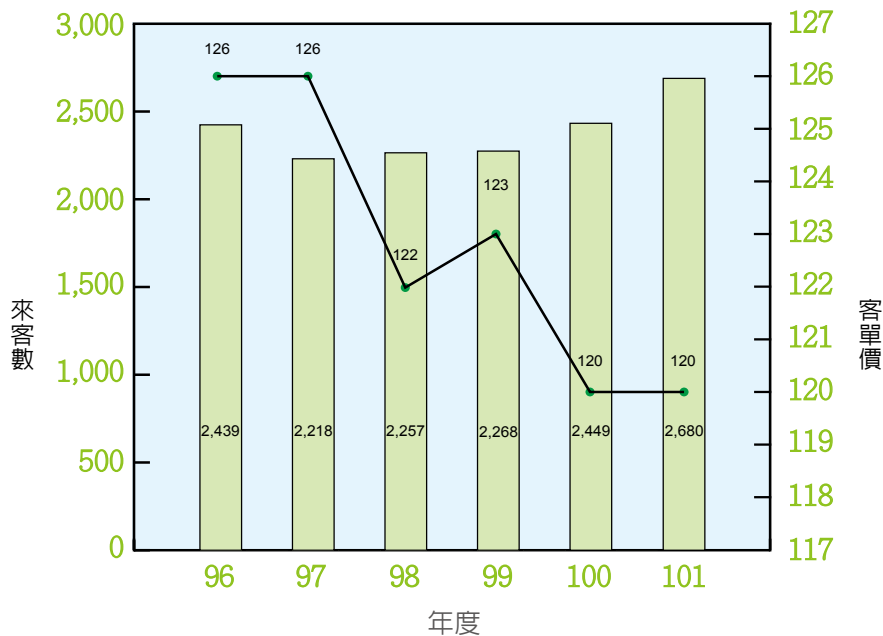


圖 2. 服務區 96-101 年來客數、客單價



單位：分

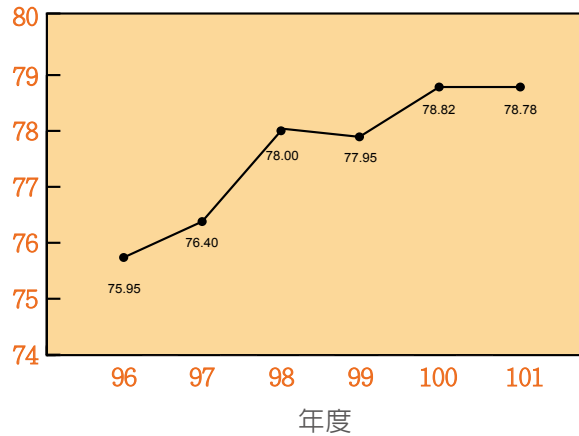


圖 3. 服務區 96-101 年滿意度調查

八 國道高速公路車輛拖救服務

本局辦理 100 年度 (100.1.1 至 101.12.31) 高速公路車輛拖救服務之廠商，計有拖救廠商 42 家，拖救車 1395 輛，大型拖救車 453 輛，小型拖救車 942 輛，本項拖救服務對象為大、小型客、貨車輛，不含車輛檢修及加燃料、加水。

有關 100 年度起車輛拖救服務辦理方式，除原「事故現場作業費」名稱，因應實際作業狀況，修改為「現場作業費」外，其餘在收費價格及作業程序上均無更動，另為利民眾瞭解本項拖救作業辦理方式及注意事項等，本局已將相關資訊登載於本局網站 (www.freeway.gov.tw/ 行車安全與宣導 / 道路救援資訊)，以利民眾上網查詢。